

电话销售技巧”培训大纲

课程时间：1天

课程对象：电话销售人员

课程人数：20-25人

培训形式：理论讲授 60%、实战演练 15%、案例讨论、游戏 15%、经验分享、答疑 10%

课程内容：

一、策划你的电话 —— 态度准备

- 1、确立目标
- 2、安排工作环境
- 3、掌握产品知识
- 4、了解客户
- 5、准备传递的信息

二、电话口才训练及接拨电话技巧

- 1、电话口才训练
- 2、接听电话的技巧
- 3、拨打电话的技巧
- 4、挂断电话的技巧

三、与拍板人接触

- 1、以礼貌赢取接线人接纳
- 2、打造第一印象
- 3、得到拍板人的姓名
- 4、解除接线人的戒心
- 5、凭气势突破防线

四、别出心裁的开场白

- 1、感染力的构成因素
- 2、施展个性语言魅力
- 3、5W 案例
- 4、开场白设计

五、推介你的产品

- 1、聆听客户需求
- 2、识别客户的需求
- 3、五种产品推介技巧

六、战胜异议

- 1、嫌货才是买货人
- 2、异议产生的原因
- 3、处理异议的原则
- 4、处理异议的技巧

七、成交的技巧

- 1、克服阻碍成交的心理倾向
- 2、发现购买信号
- 3、成交法则
- 4、有效成交技巧